



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TUGAS AKHIR

EFEKTIVITAS PELAYANAN PENDAFTARAN NPWP SECARA ELEKTRONIK (E-REGISTRATION) TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH WAJIB PAJAK TERDAFTAR PADA KPP PRATAMA DUMAI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Akademi Ahli Madya Administrasi Perpajakan Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

IRPAN SUSANTO
NIM: 01776101001



UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM**

**RIAU
2020**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

NAMA : IRPAN SUSANTO
NIM : 01776101001
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
PRODI : D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN
JUDUL : EFEKTIVITAS PELAYANAN PENDAFTARAN NPWP
SECARA ELEKTRONIK (E-REGISTRATION) TERHADAP
PENINGKATAN JUMLAH WAJIB PAJAK TERDAFTAR
PADA KPP PRATAMA DUMAI

Disetujui Oleh:

PEMBIMBING

Sahwitri Triandani, SE, M.Si
NIP. 19820806 200604 2 002

MENGETAHUI

DEKAN



Dr. H. Muh. Sald HM, M.Ag. MM
NIP. 19620512 198903 1 003

KETUA PRODI

Sahwitri Triandani, SE, M.Si
NIP. 19820806 200604 2 002



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruhnya atau cara lainnya, sebagai alat, bahan atau sumber untuk kegiatan penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 2. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NAMA

NIM

JURUSAN

FAKULTAS

JUDUL

TANGGAL UJIAN

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

: IRPAN SUSANTO

: 01776101001

: D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN

: EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

: EFEKTIVITAS PELAYANAN PENDAFTARAN NPWP SECARA ELEKTRONIK (E-REGISTRATION) TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH WAJIB PAJAK TERDAFTAR PADA KPP PRAMATA DUMAI

: 13 NOVEMBER 2020

Disetujui Oleh:

KETUA PENGUJI

Hj. Qomariah, SE, M.Si.

NIP. 19750704 200710 2 001

MENGETAHUI

PENGUJI I

Dr. Mustiqo Ummul Fitriyah, M.Si.

19791127 200801 2 010

PENGUJI II

Ari Nurwahidah, SE, MM.NIP.

NIP. 19780105 200710 2 002



ABSTRAK

EFEKTIVITAS PELAYANAN PENDAFTARAN NPWP SECARA ELEKTRONIK (*E-REGISTRATION*) TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH WAJIB PAJAK TERDAFTAR DI KPP PRATAMA DUMAI

IRPAN SUSANTO

01776101001

Pajak adalah sumber penerimaan terbesar bagi negara, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya meningkatkan kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Salah satu upaya yang dilakukan DJP adalah dengan penerapan sistem teknologi informasi dalam pendaftaran wajib pajak untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak, atau disebut *e-Registration*. Nomor Pokok Wajib Pajak sendiri mempunyai fungsi sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak, menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan pengawasan administrasi perpajakan, sebagai sarana dalam administrasi perpajakan, dan dicantumkan dalam setiap dokumen perpajakan. Penelitian ini menjelaskan fenomena mengenai kepatuhan Wajib Pajak yang dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Dumai dan penggunaan teknologi informasi. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui respon masyarakat atas pelayanan pendaftaran NPWP dengan *e-Registration*, mengetahui proses pelayanannya, kemudian mengetahui tingkat efektivitas dari pelayanan yang diberikan terhadap peningkatan jumlah Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Dumai. Dari penelitian yang telah dilakukan ditemukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak piskus efektif meningkatkan jumlah Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Dumai. Akan tetapi masih ditemukan juga kelemahannya, yakni terbatasnya sumber daya manusia dan sarana prasarana teknologi informasi yang kurang memadai. Penerapan pelayanan di KPP Pratama Dumai sudah cukup baik, perlu dilanjutkan dan ditingkatkan sosialisasinya.

Kata kunci : NPWP, efektivitas, wajib pajak.



1. Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
 - a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia serta nikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Pendaftaran NPWP Secara Elektronik (e-Registration) Terhadap Peningkatan Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Pada KPP Pratama Dumai”

Shalawat berserta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW dan para sahabat yang telah membawa umatnya dari alam kebodohan menjadi alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan perkuliahan dan memperoleh gelar Ahli Madya pada program studi Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis telah banyak mendapat bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu, izinkanlah penulis mengucapkan Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. ALLAH SWT dan Nabi Muhammad SAW yang senantiasa memberikan kesehatan, kemudahan pemahaman, perlindungan serta pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Untuk yang Teristi mewa, ucapan Terimakasih Yang sebesar besarnya kepada kedua orangtua yaitu Bapak dan Almh Ibunda Saya yang tidak



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

penah bosan-bosannya memberikan dukungan dan do'a hingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

3. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

4. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM Dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial atas segala bantuanya yang telah memudahkan proses administrasi dalam mengurus surat izin rizet dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir ini.

5. Ibu Sahwitri Triandani, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Perpajakan sekaligus dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan masukan dan saran yang berharga dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

6. Ibu Irien Violinda Anggriani, SE, M.Si. selaku Sekretaris Program Studi D3 Administrasi Perpajakan.

7. Bapak Khairil Henry, SE, M.Si, Ak. selaku Penasehat Akademik, terima kasih atas nasehat dan bimbingan yang telah diberikan selama ini.

8. Para Dosen Jurusan Prodi D3 Administrasi Perpajakan yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang sangat berharga selama kurang lebih 3 (Tiga) tahun perkuliahan.

9. Seluruh Staf Jurusan D3 Administrasi Perpajakan dan Staf Akademik di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial tanpa terkecuali. Terimakasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hascipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

10. Seluruh pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai yang telah banyak membantu memberikan data untuk mendukung penyusunan Tugas Akhir ini.
11. kepada keluarga besar, kakek, nenek, Abang, Adek, om, tante, sepupu, kerabat serta sahabat dekat penulis lainnya Terima Kasih Banyak selalu memotivasi penulis agar segera menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan cepat
12. Untuk teman-teman seperjuangan Angkatan 2017 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial.
13. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Jurusan D3 administrasi perpajakan, terimakasih telah memberikan pengalaman, kekompakan, kebersamaan, dan cerita tersendiri kurang lebih 3 tahun ini.
14. Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat Fekonsos UIN Suska Riau terimakasih banyak ilmu dan pengalaman berharga selama berproses di Himpunan.
15. Semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini yang tidak bisa di sebutkan satu per satu.

Sebagaimana manusia biasa tentunya penulisan Tugas Akhir ini masih sangat jauh dari kata sempurna yang diinginkan oleh kalangan pembaca. Dengan adanya kekurangan dalam penulisan laporan ini terutama cara menganalisa masalah yang terjadi selama menyusun Tugas Akhir ini, dengan segala kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan segala kritikan dan saran yang bersifat membangun agar penulisan Tugas Akhir

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ini menjadi lebih baik lagi, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua sebagai wacana untuk memperluas ilmu pengetahuan.

Pekanbaru, Juli 2020

Penulis,

IRPAN SUSANTO
NIM: 01776101001





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penulisan.....	5
1.4 Manfaat Penulisan.....	6
1.5 Metode Pengamatan.....	6
1.5.1 Lokasi Pengamatan	6
2.5.2 Jenis Data	7
3.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	7
4.5.4 Analisi Data	8
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II GAMBARAN UMUM KPP PRTAMA DUMAI	10
2.1 Sejarah kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Dumai.....	13
2.2 Visi Dan Misi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Dumai.....	13
2.3 Struktur Organisasi Instansi	15
2.4 Gambaran Pegawai KPP Pratama Dumai	17
2.5 Uraian Tugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai.....	18

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK..... 22

A. Tinjauan Teori..... 22

3.1.1 Pengertian Pajak.....	22
3.1.2 Fungsi Pajak.....	24
3.1.3 Sistem Pemungutan Pajak.....	25
3.1.4 Teori-Teori yang Mendukung Pemungutan Pajak	27
3.1.5 Hak dan Kewajiban Wajib Pajak	28
3.1.6 Pajak Menurut Syari'ah	31
3.1.7 Pengertian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	34
3.1.8 Fungsi Nomor Wajib Pajak.....	35
3.1.9 Format Nomor Pokok Wajib Pajak.....	35
3.1.10 Dasar Hukum NPWP	36
3.1.11 Nomor pokok dan Manfaatnya	36
3.1.11.1 Persyaratan untuk Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	36
3.1.11.2 Manfaat Memiliki NPWP	37
3.1.12 Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).....	38
3.1.13 Yang Wajib Mendaftarkan Diri Mendapatkan (NPWP)	39
3.1.14 Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	40
3.1.15 Sanksi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).....	41
3.1.16 Perubahan Data Wajib Pajak	42
3.1.17 Tata Cara Pindah Wajib Pajak	43

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.1.18 Ekstesifikasi	44
3.1.19 Efektivitas	45
3.1.20 E-Registration	47

B. Tinjauan Praktik 50

3.2.1 Proses Pelayanan Pendaftar NPWP Secara	
E-Registration di KPP Pratama Dumai	50
3.2.2 Pelayanan pendaftaran NPWP secara elektronik	
Terhadap jumlah wajib pajak terdaftar di KPP	
Pratama dumai telah berjalan secara efektif	51
3.2.3 apakah hambatan yang ditemui KPP pratama	
Dalam upaya meningkatkan kesadaran masyarakat	
Untuk memiliki NPWP	55
3.2.4 upaya yang dilakukan KPP pratama dumai dan	
KPP pratama dalam rangka meningkatkan kesadaran	
masyarakat untuk memiliki NPWP	56

BAB IV PENUTUP 58

4.1 Kesimpulan	58
4.2 saran	59

DAFTAR PUSTAKA 60



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Terdaftar di KPP Pratama Dumai	5
Tabel 2.1 Sebaran Jumlah Pegawai KPP Pratama Dumai	16
Tabel 3.1 Kriteria Kinerja Keuangan.....	46
Tabel 3.2 Faktor-Faktor Penentu Efektivitas.....	46
Tabel 3.3 Jumlah Wajib Pajak Terdaftar di KPP Pratama Dumai Periode 2016-2019.....	51
Tabel 3.4 Jumlah Penduduk kota Dumai Pada Periode 2016-2019.....	52
Tabel 3.5 Perkiraan Target Wajib Pajak Terdaftar di KPP Pratama Dumai Pada Periode 2016-2019	53
Tabel 3.6 Rasio Wajib Pajak Terdaftar dengan Target Penduduk yang Berpotensi sebagai Wajib Pajak Pada Periode 2016-2019.....	53
Tabel 3.7 Peningkatan Jumlah Wajib Pajak Terdaftar di KPP Pratama Dumai Periode 2016-2019	55



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Dumai	16
Gambar 3.1 Format Nomor Pokok Wajib Pajak	35



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber penerimaan Negara terbagi menjadi dua, yaitu penerimaan dari dalam negeri dan pinjaman luar negeri. Penerimaan dari dalam negeri sendiri berasal dari sector penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak, yaitu dari sumber daya alam seperti minyak dan gas bumi. Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengantidak memberikan imbalan secara langsung digunakan untuk keperluan Negara sebesar-besarnya bagi keperluan rakyat (Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan).

Pajak merupakan sumber penerimaan Negara Indonesia dengan tingkat prosentase besar, yaitu kurang lebih sebesar 84,3%. Dengan penerimaan yang bersumber daripajak, pemerintah bisa mengadakan pemenuhan kebutuhan seperti belanja pegawai maupun untuk pembiayaan pengadaan fasilitas publik, diantaranya untuk pembangunan jalan-jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit, halte, telepon umum dan fasilitas lain. Negara juga menggunakan hasil penerimaan pajak untuk memberikan fasilitas dalam rangka penjaminan rasa aman bagi seluruh lapisan masyarakat. Disadari maupun tidak, setiap warga Negara menikmati fasilitas atau pelayanan publik yang pengadaannya dibiayai dengan uang yang berasal dari penerimaan pajak.



Pemerintah Indonesia mengubah sistem perpajakan Indonesia dari *official assessment system* menjadi *Self Assessment System*. Perubahan sistem ini dimaksudkan untuk meningkatkan penerimaan di sektor pajak. *Self Assessment System* berarti masyarakat Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan dan membayar sendiri jumlah pajak yang terutang, serta melaporkannya secara teratur.

Pemerintah dalam hal ini aparat pajak atau Direktorat Jenderal Pajak menyadari sepenuhnya bahwa *Self Assessment System* masih menemui banyak kendala dan hambatan. Setiap orang masih selalu berusaha menghindari pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan. Kepatuhan masyarakat masih rendah untuk mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak yang mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) merupakan suatu sarana dalam administrasi perpajakan yang digunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak (WP). Nomor Pokok Wajib Pajak juga digunakan untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan. Memiliki NPWP juga memberikan manfaat langsung lain bagi Wajib Pajak, seperti sebagai pembayaran pajak di muka (angsuran/kredit pajak) atas Fiskal Luar Negeri yang dibayar sewaktu Wajib Pajak bertolak ke Luar Negeri, sebagai persyaratan ketika melakukan pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), sebagai salah satu syarat jual beli tanah, dan sebagai salah satu syarat pembuatan Rekening Koran di bankbank. Terhadap Wajib Pajak yang tidak



mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP di kenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007, khususnya Pasal 2 ayat (1) menyebutkan bahwa “Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya wajib diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak.” Seseorang yang berpenghasilan diatas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) wajib mendaftar dan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan terhadap Wajib Pajak yang tidak mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Meskipun begitu, bila seseorang mempunyai penghasilan di bawah PTKP mempunyai keperluan lain di butuhkan kepemilikan NPWP tentu yang bersangkutan boleh memperoleh NPWP. Berdasarkan kenyataan tersebut, maka perlu adanya usaha untuk menciptakan kesadaran publik untuk memiliki NPWP. Hal ini menjadi tanggung jawab bagi institusi perpajakan yang ada, karena masyarakat yang awam tentang peraturan perpajakan akan cenderung meminta pelayanan ke institusi perpajakan di daerahnya untuk mencari informasi tentang kewajiban perpajakan yang harus dipenuhinya.

Pendaftaran NPWP dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu manual dan elektronik. Dengan cara manual, Wajib Pajak bisa mengisi formulir pendaftaran dan menyampaikan secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Haricipriatna milia UIN Suska Riau
Site Name: University of Sultan Syarif Hasmim Riau



atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) setempat, dengan melampirkan syarat-syarat yang diperlukan. Sedangkan dengan melalui elektronik atau biasa disebut e-Registration, yaitu melalui internet di situs Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat <http://www.pajak.go.id> dengan memilih (menggklik) e-Registration (pendaftaran Wajib Pajak melalui internet), lalu Wajib Pajak bisa memasukkan data-data pribadi yang diperlukan berdasarkan tanda pengenal (KTP/SIM/Paspor). Selanjutnya Wajib Pajak dapat menyerahkan atau mengirimkan melalui pos fotocopy data pribadi tersebut ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) setempat.

Perkembangan teknologi yang semakin berkembang, tentunya cara pendaftaran NPWP melalui elektronik lebih praktis, terlebih jika instansi pajak terkait, dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) bisa menyediakan pelayanan untuk pendaftaran NPWP. KP2KP sebagai instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama, sesuai dengan fungsinya berkewajiban untuk memberikan penyuluhan, konsultasi, dan pelayanan tentang kewajiban Wajib Pajak untuk memiliki NPWP. Dengan pelayanan yang diberikan di KPP maupun KP2KP, masyarakat tidak perlu direpotkan untuk memiliki NPWP, sehingga jumlah Wajib Pajak terdaftar akan mengalami peningkatan yang diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel I.1

Jumlah Wajib Pajak Terdaftar di KPP Pratama Dumai

Tahun	Wajib Pajak OP	Wajib Pajak Badan	Jumlah WP Terdaftar
2016	6.948	791	7.739
2017	6.100	519	6.619
2018	8.636	563	9.199
2019	11.551	751	12.302

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis tertarik untuk mengambil judul *“Efektivitas Pelayanan Pendaftaran NPWP Secara Elektronik (e-Registration) Terhadap Peningkatan Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Pada KPP Pratama Dumai”*.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses pelayanan pendaftaran NPWP secara elektronik di KPP Pratama Dumai?
2. Apakah pelayanan pembuatan NPWP secara elektronik di KPP Pratama Dumai telah berjalan secara efektif?
3. Apakah hambatan yang ditemui KPP Pratama Dumai dalam upaya meningkatkan kesadaran masyarakat untuk memiliki NPWP?
4. Upaya apa yang dilakukan KPP Pratama Dumai dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat untuk memiliki NPWP?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan penelitian yang dilakukan, terdapat berbagai tujuan yang ingin dicapai, antara lain :

1. Mengetahui proses pelayanan pendaftaran NPWP di KPP Pratama Dumai.



2. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan pendaftaran NPWP secara elektronik (e-Registration) terhadap jumlah Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Dumai.
3. Untuk mengetahui hambatan yang ditemui KPP Pratama Dumai dalam upaya meningkatkan kesadaran masyarakat untuk memiliki NPWP.
4. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan KPP Pratama Dumai dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat untuk memiliki NPWP.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat dalam mencapai kelulusan pada prodi D3 Administrasi Perpajakan UIN SUSKA Riau, selain itu juga untuk meningkatkan pemahaman mengenai perpajakan dan untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai perpajakan serta mampu mengaplikasikan ilmu yang diperoleh diperkuliahan pada dunia kerja.
2. Bagi mahasiswa sebagai langkah awal dalam mengaplikasikan semua ilmu yang telah diperoleh selama duduk di bangku kuliah dan menambah pengetahuan mengenai proses pelaporan SPT Tahunan orang pribadi, dan hal-hal yang berkaitan dengan perpajakan di Indonesia sebagai sumber referensi bagi penulis lainnya pada masa yang akan datang.
3. Bagi Akademisi hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai sumber informasi dan salah satu sumber referensi kajian teori bagi peneliti yang berminat pada bidang atau topik permasalahan yang sama.

4. Bagi KPP Pratama Dumai Dengan menyusun Tugas Akhir ini diharapkan adanya peningkatan pelayanan dan sosialisasi oleh KPP terhadap masyarakat untuk melakukan dengan benar yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai dan Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari sampai Maret 2020

1.5.2 Jenis Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh penulis melalui wawancara langsung dengan pihak kantor khususnya kepada seksi pelayanan Yakni yang berhubungan dengan objek Penelitian ini.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk laporan, catatan, dan dokumen melalui kantor dan berbagai sumber lainnya.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan, maka penulis menggunakan beberapa metode yaitu :

- a. Wawancara Yaitu dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan langsung terhadap pihak Kantor Pelayanan Pajak khususnya kepada seksi pelayanan dan Tempat Pelayanan Terpadu yang dianggap



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mampu memberikan masukan data dan informasi yang diberikan bagi penyusunan penelitian ini.

- b. Dokumentasi yaitu mengumpulkan data melalui pengumpulan bahan bahan tertulis berupa buku-buku, data-data yang tersedia dan laporan yang relevan dengan objek penelitian untuk mendukung data yang sudah ada.
- c. Observasi Yaitu teknik pengumpulan data yang penulis lakukan adalah secara langsung kelapangan untuk mengamati dan menyimpulkan hal-hal yang berkaitan dengan masalah ini.

1.5.4 Analisis Data

Penulis menganalisis data yang diperoleh dengan menggunakan penjelasan yang bersifat kualitatif, yaitu penjelasan dengan kata-kata yang sistematis, sehingga permasalahan terungkap dengan objektif.

1.6 Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM KPP PRATAMA DUMAI

Bab ini menjelaskan gambaran umum KPP Pratama Dumai, struktur organisasi dan uraian tugas KPP Pratama Dumai.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III**TINJAUAN TEORI DAN PRAKTIK**

Pada bab ini berisikan uraian tentang definisi pajak, fungsi pajak, sistem pemungutan pajak, hak dan kewajiban wp, pajak menurut syariah, pengertian, fungsi, dasar hukum, manfaat dan tata cara pendaftaran NPWP secara elektronik (E-Registration)

BAB IV**PENUTUP**

Pada bab ini menguraikan hasil dari penelitian serta membuat kesimpulan dan saran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai merupakan Kantor Pajak yang berada di wilayah kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP) Riau dan Kepulauan Riau. Kanwil DJP Riau dan Kepulauan Riau mempunyai wilayah kerja yang meliputi Kantor Pelayanan Pajak yang berada di dua provinsi yakni Provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai di resmikan pemakaiannya oleh Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau yakni Soeripto pada tanggal 5 Februari 1994.

Sebelum berdirinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai, segala hak dan kewajiban perpajakan mengenai pajak bumi dan bangunan di laksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pekanbaru. Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pekanbaru sendiri berdiri pada tahun 1961, dan pada tahun tersebut di daerah Riau dibentuk 4(empat) Kantor Dinas Luar (KDL) Jawatan Pajak Hasil Bumi yaitu sebagai berikut

- a. Kantor Dinas Luar (KDL) Jawatan Pajak Hasil Bumi di Pekanbaru dan Kampar
- b. Kantor Dinas Luar (KDL) Jawatan Pajak Hasil Bumi di Kota Bengkalis yang meliputi Kepulauan Riau
- c. Kantor Dinas Luar (KDL) Jawatan Pajak Hasil Bumi di Kota Rengat



d. Kantor Dinas Luar (KDL) Jawatan Pajak Hasil Bumi di Kota Dabo Singkep

Seiring dengan perkembangan yang terus dilakukan sebelum dikenal dengan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pernah beberapa kali berubah nama dari KDL kemudian IPEDA, KAPEDA sampai Inspeksi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Berdasarkan keputusan Presiden No.12 tahun 1976 tanggal 12 Maret 1976, Direktorat IPEDA dikembangkan profesi sebenarnya yaitu di tempatkan di bawah Direktorat Jenderal Pajak. Perkembangan yang terakhir adalah berubahnya Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) mulai 1 April 1989 seiring dikeluarkannya undang-undang No. 55 tahun 1988 dan Keputusan Presiden No.76/KMK.01/1989. Wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pekanbaru sendiri meliputi:

- a. Kota Pekanbaru
- b. Kabupaten Kampar
- c. Kabupaten Bengkalis (termasuk disini Kotamadya Dumai)

Pada tahun 1999 seiring dengan pemekaran Kabupaten yang terjadi di provinsi Riau maka wilayah kerja kantor PBB Pekanbaru yang dulunya meliputi tiga Kabupaten/Kota berubah menjadi 8 (delapan) Kabupaten/Kota yaitu :

1. Kota Pekanbaru
2. Kabupaten Kampar
3. Kabupaten Pelalawan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Kabupaten Rokan Hulu
5. Kabupaten Bengkalis
6. Kabupaten Siak
7. Kabupaten Rokan Hilir
8. Kabupaten/Kotamadya Dumai

Seiring dengan Reformasi Birokrasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang dimulai pada tahun 2004 untuk daerah Jakarta dan Pulau Jawa yang kemudian dilanjutkan pada tahun-tahun berikutnya untuk daerah diluar Jawa tepatnya pada tahun 2008 terjadi Reformasi birokrasi pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kepulauan Riau yang mengakibatkan adanya perubahan pada struktur internal seluruh kantor pelayanan Pajak yang berada di wilayah Kanwil DJP Riau dan Kepulauan Riau.

Salah satunya perubahan yang di akibatkan reformasi tersebut adalah hilangnya beberapa nama instansi di tubuh DJP yang melebur jadi satu yang disebut dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Lahirnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama inilah yang disebut sebagai modernisasi instansi perpajakan. Peleburan beberapa instansi di DJP menjadi satu merupakan suatu bentuk keseriusan pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan Pelayanan yang terbaik terhadap publik yang lebih cepat dan efisien, karena dengan adanya modernisasi perpajakan ini masyarakat dapat dilayani hak dan kewajiban perpajakannya pada satu tempat yang disebut dengan Kantor Pajak Pratama, tidak lagi seperti sebelumnya dimana DJP mempunyai tiga Kantor Pelayanan yang berbeda yaitu:



1. Kantor Pelayanan Pajak
2. Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan
3. Kantor PemeriksaandanPenyidikan Pajak.

Ketiga Kantor Pelayanan ini sebelumnya memiliki bangunan kantor masing-masing sehingga dapat dibayangkan begitu rumitnya seorang wajib pajak jika harus berurusan dengan tiga instansi sekaligus dengan konteks yang sama yaitu perpajakan karena adanya perbedaan antara objek pajak PPh dan objek pajak bumi dan bangunan.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai membawahi wilayah kerja Kota Dumai dan Kabupaten Rokan Hilir.

2.2 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai

a. Visi

Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai yaitu “Menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama dengan pelayanan terbaik melalui sumber daya manusia yang berkualitas dan professional.

b. Misi

Dalam rangka pencapaian visi, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai memiliki misi yaitu “Menghimpun penerimaan pajak di wilayah kerja sesuai target yang di bebaskan untuk menumbuhkan masyarakat sadar dan peduli pajak.

2.3 Struktur organisasi Instansi

Struktur organisasi disusun sebagai syarat mutlak atau yang harus ada dalam setiap perusahaan atau lembaga, karena struktur organisasi membagi

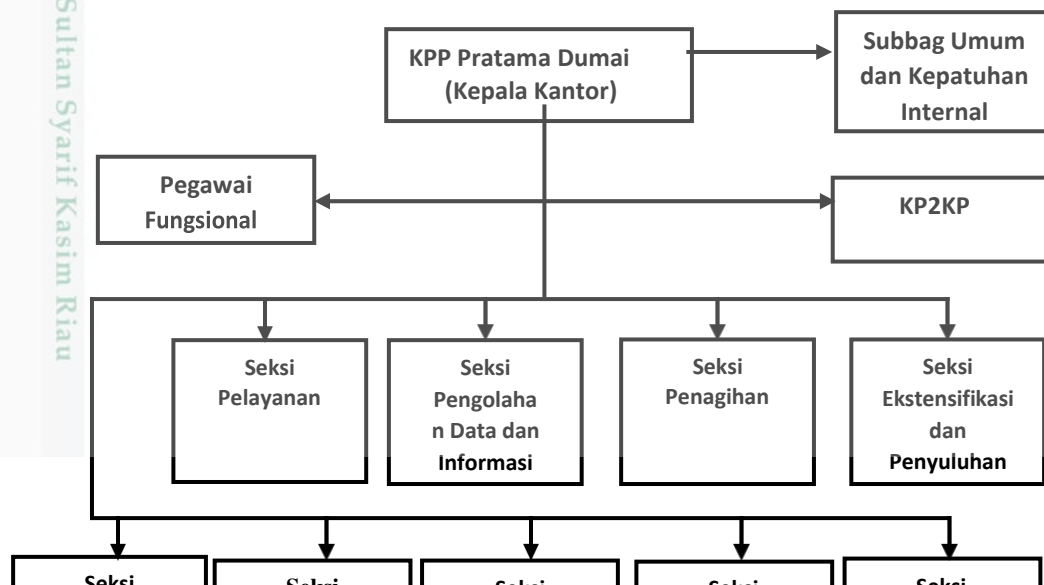
peranan serta tanggung jawab wewenang tiap-tiap seksi yang ada dalam perusahaan atau lembaga. Struktur organisasi ini dibuat atau disusun agar tidak terjadi adanya kesalahan dalam pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian atau staf. Dengan demikian, sangat jelas tampak adanya pemisah fungsi sehingga tidak terjadi saling menyalahkan dan saling menghambat yang dapat timbul karena pengorganisasian yang kurang baik.

Secara ringkas, struktur organisasi Ditjen Pajak dapat dibedakan atas **kantor pusat** dan **kantor operasional**. Kantor pusat menjalankan fungsi perumusan kebijakan dan standardisasi teknis, analisis dan pengembangan, serta pembinaan dan dukungan administrasi. Adapun kantor operasional menjalankan fungsi teknis operasionan dan/atau teknis penunjang.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai, yang dipimpin oleh Ivonne Kristina Sitompul sebagai kepala kantor yang dalam pelaksanaannya dibantu oleh beberapa seksi yang terdiri dari :

GAMBA II.1

STRUKTUR ORGANISASI KPP PRATAMA DUMAI





Struktur Organisasi KPP Pratama Dumai

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai dipimpin oleh seseorang Kepala Kantor yang secara operasional bertanggung jawab kepada Kepala Kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau. Adapun organisasi yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai, antara lain :

1. Kepala Kantor
2. Sub bagian Umum dan Ketaatan Internal
3. Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)
4. Seksi Pelayanan
5. Seksi Penagihan
6. Seksi Pemeriksaan
7. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan
8. Seksi Pengawasan dan konsultasi I
9. Seksi Pengawasan dan konsultasi II
10. Seksi Pengawasan dan konsultasi III
11. Seksi Pengawasan dan konsultasi IV
12. Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan Bagan Siapiapi
13. Kelompok jabatan fungsional

2.4 Gambaran Pegawai KPP Pratama Dumai

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai ini dikepalai oleh seorang Kepala Kantor yang membawahi 11 seksi, Berdasarkan data pada tahun 2019, jumlah pegawai KPP Pratama Dumai adalah sebanyak 97 orang, dengan perincian sebagai berikut :

Tabel II.1
Sebaran Jumlah Pegawai KPP Pratama Dumai

Nama Unit /Seksi	Jumlah Pegawai
Kepala KPP Pratama	1
Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal	11
Kepala Seksi	1
Bendaharawan	1
Pelaksana	8
Sekretaris	1
Seksi Pengolahan Data dan Informasi	6
Kepala Seksi	1
Operator Console	1
Pelaksana	4
Seksi Pelayanan	15
Kepala Seksi	1
Pelaksana	14
Seksi Penagihan	6
Kepala Seksi	1
Juru Sita	2
Pelaksana	3
Seksi Pemeriksaan	5
Kepala Seksi	1
Pelaksana	4
Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan	8
Kepala Seksi	1
Account Representative	3
Pelaksana	4
Seksi Pengawasandan Konsultasi I	7
Kepala Seksi	1
Account Representative	5
Pelaksana	1
Seksi Pengawasandan Konsultasi II	6
Kepala Seksi	1
Account Representative	4
Pelaksana	1
Seksi Pengawasandan Konsultasi III	4
Kepala Seksi	1

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Account Representative	3
Seksi PengawasandanKonsultasiIV	6
Kepala Seksi	1
Account Representative	4
Pelaksana	1
Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan	9
Kepala KP2KP	1
Pelaksana	8
Jabatan Fungsional	13
PenilaiPajak Muda	2
PenilaiPajak Pertama	1
Pemeriksa Pajak Muda	1
Pemeriksa Pajak Pertama	1
Pemeriksa Pajak Pelaksana	8

2.5 Uraian Tugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Verifikasi Direktorat Jenderal Pajak, struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) PratamaDumai disusun sesuai dengan fungsi yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak terdiri dari:

- Pelayanan pajak;
- Penyuluhan pajak;
- Pendaftaran Wajib Pajak dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;
- Penatausahaan dan penyimpanan dokumen perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
- Pengawasan kepatuhan Wajib Pajak;
- Pelaksanaan konsultasi perpajakan;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Saifuddin Syarif Riau

- g. Pencarian, pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data dan informasi perpajakan serta pengamatan potensi perpajakan;
- h. Pendataan, pemetaan Wajib Pajak dan objek pajak, penilaian, dan pengenaan;
- i. Pemberian dan/atau penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak;
- j. Pengukuhan dan/atau pencabutan Pengusaha Kena Pajak;
- k. Pemberian dan/atau penghapusan Nomor Objek Pajak secara jabatan;
- l. Pemeriksaan pajak;
- m. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
- n. Penyelesaian permohonan konfirmasi status Wajib Pajak;
- o. Penatausahaan piutang pajak dan penagihan pajak;
- p. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan dan pembetulan ketetapan pajak;
- q. Penghapusan sanksi administrasi secara jabatan dalam rangka pengampunan pajak;
- r. Pengawasan dan pemantauan tindak lanjut pengampunan pajak;
- s. Pengelolaan kinerja dan pengelolaan risiko;
- t. Pelaksanaan dan pemantauan kepatuhan internal;
- u. Pelaksanaan tindak lanjut kerja sama perpajakan; dan
- v. Pelaksanaan administrasi kantor.

2.5.1 Tugas pegawai di KPP Pratama Dumai

- a. Subbagian Umum



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Saifuddin Riay

Subbagian Umum merupakan koordinator fungsi pelayanan kesekretariatan terutama dalam kegiatan tata usaha dan kepegawaian, keuangan, rumah tangga serta perlengkapan.

b. Seksi Pelayanan

Seksi Pelayanan mempunyai tugas dan tanggung jawab mengkoordinasikan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan dan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, serta kerja sama perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku.

c. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk mengkoordinasikan pengumpulan atau pencarian data, perekaman data, peminjaman berkas data, pengadministrasian data masukan dan data keluaran, data ekstentifikasi dan intensifikasi Wajib Pajak.

d. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

Seksi Pengawasan dan Konsultasi mempunyai tugas dan bertanggungjawab mengkoordinasikan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak (PPh, PPN, PBB, BPHTB dan Pajak Lainnya), bimbingan atau himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan Profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Seksi Ekstensifikasi

Seksi Ekstensifikasi Perpajakan mempunyai tugas dan tanggung jawab mengkoordinasikan pelaksanaan dan penatausahaan pengamatan potensi perpajakan, pendataan obyek dan subyek pajak, penilaian obyek pajak dan kegiatan ekstensifikasi perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

f. Seksi Pemeriksaan

Seksi Pemeriksaan mempunyai tugas dan bertanggungjawab dalam pembuatan daftar nominatif Wajib Pajak yang diusulkan untuk dilakukan pemeriksaan, melakukan peminjaman dan pengembalian berkas dan data wajib pajak sesuai dengan daftar nominatif yang akan diperiksa. Seksi Pemeriksaan juga bertanggungjawab dalam penerbitan surat perintah pengamatan, pengiriman laporan hasil pelaksanaan pengamatan, penelitian permohonan kembali kelebihan pembayaran pajak yang tidak seharusnya terutang dan permohonan SPTLB Wajib Pajak Pribadi, pembuatan Surat Perintah Pemeriksaan Pajak (SP3), Surat Pemberitahuan pemeriksaan pajak dan surat pemanggilan pemeriksaan pajak serta menatausahakan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) nota perhitungan (no hit).

g. Seksi Penagihan

Seksi Penagihan mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam menjalankan proses administrasi dan penatausahaan Surat Ketetapan Pajak (SKP) yang dijadikan dasar dalam melaksanakan tindakan - tindakan penagihan serta bukti - bukti pelunasan utang pajak yang timbul dari penerbitan Surat Ketetapan Pajak (SKP), penetapan piutang pajak yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

daluwarsa sampai dengan pengusulan penghapusan piutang pajak. Selain itu seksi penagihan bertanggungjawab melakukan upaya-upaya pencarian utang pajak melalui tindakan penagihan pasif melalui penerbitan Surat Teguran maupun tindakan aktif melalui penerbitan Surat Paksa, Surat Perintah melakukan penyitaan maupun melakukan pelelangan harta sitaan yang bekerja sama dengan Kantor Lelang Negara.

Kelompok Jabatan Fungsional

a. Pejabat Fungsional Pemeriksan

Pejabat Fungsional Pemeriksa dalam melaksanakan tugasnya berkoordinasi dengan Seksi Pemeriksaan dan bertanggungjawab secara langsung kepada Kepala Kantor KPP Pratama.

b. Pejabat Fungsional Penilai

Pejabat Fungsional Penilai dalam melaksanakan tugasnya berkoordinasi dengan Seksi Ekstensifikasi dan bertanggungjawab secara langsung kepada Kepala Kantor KPP Pratama.

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. NPWP adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya, yang terdiri dari 15 (lima belas) digit, yaitu 9 (sembilan) digit pertama merupakan Kode Wajib Pajak dan 6 (enam) digit berikutnya merupakan Kode Administrasi Perpajakan.
2. Pelayanan pendaftaran NPWP terbukti efektif meningkatkan jumlah Wajib Pajak terdaftar, terbukti dari analisa efektivitas yang dilakukan dengan membandingkan nilai realisasi dan target, kemudian membandingkan hasil perbandingan tersebut dari tahun ke tahun pelayanan dengan e-Registration sampai akhir tahun 2019. Terdapat peningkatan rasio efektivitas yang cukup signifikan mulai tahun 2008.
3. Sejak adanya pelayanan pendaftaran NPWP dengan e-Registration, jumlah Wajib Pajak terdaftar mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, peningkatan ini terjadi paling besar pada tahun 2018, sebesar 38,26% dari tahun 2017.
4. Upaya yang telah dilakukan oleh KPP Pratama Dumai sudah cukup baik, yaitu dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan sosialisasi/penyuluhan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penulis mencoba memberi saran yang mungkin dapat digunakan sebagai masukan untuk pihak instansi perpajakan, antara lain :

1. Meningkatkan pelaksanaan kegiatan penyuluhan/sosialisasi pelayanan pendaftaran NPWP dengan e-Registration secara merata ke daerah-daerah wilayah kerja terkait.
2. Peningkatan kualitas sarana dan prasarana teknologi informasi bagi pihak fiskus atau aparat pajak agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal dalam pelayanan pendaftaran NPWP dengan e-Registration bagi masyarakat Wajib Pajak
3. Meningkatkan kinerja aparat pajak agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam proses pendaftaran diri guna mendapatkan NPWP secara elektronik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Wahyuni.N. 2018. *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.(KUP)*. Edisi 1. Pekanbaru:Wahyuni.N.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan*. Edisi Terbaru 2018. Yogyakarta:Andi.
- Resmi, S. 2017. *Perpajakan: Teori & Kasus*. Edisi 10. Buku 1. Jakarta:sSelemba Empat.
- Pratama. 2020. Pengertian dan Manfaat Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
<https://www.pratama.com/2020/01/15-pengertian-dan-manfaat-nomor-pokok-wajib-pajak-npwp.html>.(15 januari 2020)
- FitriandiP,YudaA, danAgusP.P. 2015. *KompilasiUndang-Undang Perpajakan Terlengkap*.Jakarta:Selemba Empat.
- Amsal. 2012. Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Pasir Pengaraian. *Tugas Akhir*. Pekanbaru. Uin Suska Riau.
www.pajak.com

UIN SUSKA RIAU